

**К. А. Асанбеков,**  
*руководитель, доц., канд. техн. наук*  
**А. Д. Савчук,**  
*магистрант*  
**В. В. Макарова,**  
*ассистент*  
**С. И. Фоминых,**  
*доц., канд. техн. наук*  
*Уральский федеральный университет,*  
*Екатеринбург*

## **КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА РЕАЛИЗАЦИИ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ГОРОДА НУР-СУЛТАН, РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН, НА ПРИМЕРЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА МАРКИ NISSAN**

В данной работе описана схема комплексной оценки работы дилера Nissan в городе Нур-Султан, Республика Казахстан, и выявлены недочеты и преимущества перед конкурентами. Составлены организационно-технические мероприятия по улучшению и модернизации положения дилеров Nissan в г. Нур-Султане. А также разработана схема работы информационных систем, учитывающая иерархичность дилерской сети.

*Ключевые слова:* дилер, организационно-технические мероприятия, динамика, продажа, статистические данные, информационные технологии, комплексная система, управление, автобизнес, системы управления, программное обеспечение, централизованная отчетность.

## **THE COMPREHENSIVE ASSESSMENT OF CAR SALES IN THE CITY THE PRESIDENT OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN ON THE EXAMPLE OF THE OFFICIAL DEALER OF THE BRAND NISSAN**

This paper describes the scheme of comprehensive evaluation of the Nissan dealer in the city of Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan and identified shortcomings and advantages over competitors. Organizational and technical measures to improve and modernize the situation of Nissan dealers in Nur-Sultan were drawn up. In addition, the scheme of work of information systems considering hierarchy of a dealer network is developed.

*Keywords:* dealer, organizational and technical activities, dynamics, sales, statistics, information technology, integrated system, management, auto business, management systems, software, centralized reporting.

На сегодняшний день в городе Нур-Султан действует два официальных дилера компании Nissan. Данные представительства компании в сфере реализации продукции Nissan в полной мере справляются с существующей ситуацией на рынке, а также имеют наибольшее увеличение роста продаж на фоне всех дилеров, представленных в городе Нур-Султане. Основой стратегии в маркетинговой политике автодилера, добивающегося наибольшего успеха на современном рынке, является ориентация на превосходство в научно-технической сфере, затрагивающей разработку программных систем для управления деятельностью дилерского предприятия, над конкурентами. Для точного анализа положения дилера марки Nissan на рынке Республики Казахстан приведена

динамика продаж за отчетный период 2018 года, представленная на рис. 1 (статистические данные представлены аналитическим агентством «Авто-стат» [1]).

Исходя из динамики роста продаж, видно, что максимальный прирост у Nissan составляет +12,1 тыс. шт. проданных автомобилей за отчетный период 2018 года за счет единственной модели Almera (+28,6 тыс. шт. проданных автомобилей за прошедший год).

Низкая обеспеченность муниципальных образований, таких как государственные АТП, а также частные организаций, формируют слабую сеть общественного городского и загородного транспорта, что и создает благоприятный климат для образования дилерских сетей как крупных офици-

альных дилеров автогигантов, так и малых независимых предприятий [2].

Исходя из современных тенденций сбыта и торговли автомобильным транспортом, услугами по ремонту и ТО, а также рынка aftermarket, можно сделать однозначный вывод о том, что информационные технологии все больше и больше будут внедряться в каждый уровень иерархии дилерских сетей и вытеснять устаревшие методы сбыта. Анализ дилерской сети Nissan, а именно, применяемых информационных технологий, таких как HR, CRM, WMS, DMS, выявил ряд положительных моментов, самым важным из которых является четкость работы и быстрое реагирование [3].

Основной проблемой, выявленной в исследовании комплексного оценивания реализации продукции дилера марки Nissan, является не па-

раллельность работы данных систем. Для решения данной проблемы предлагается организационно-технические мероприятия по улучшению и модернизации существующей у дилера системы в информационной технологии реализации продукции.

Нур-Султан является удобным городом с точки зрения сбора данных, так как концентрация автомобильных дилеров наиболее высока именно в крупных городах.

Готовые программные обеспечения (ПО), такие как вышеупомянутые HR, CRM, WMS, DMS, являются собой комплексный подход к системе управления автобизнесом. Dealer Management System (DMS) — комплексная система управления автобизнесом, формирующая единое информационное пространство на предприятии. DMS позволяет логически

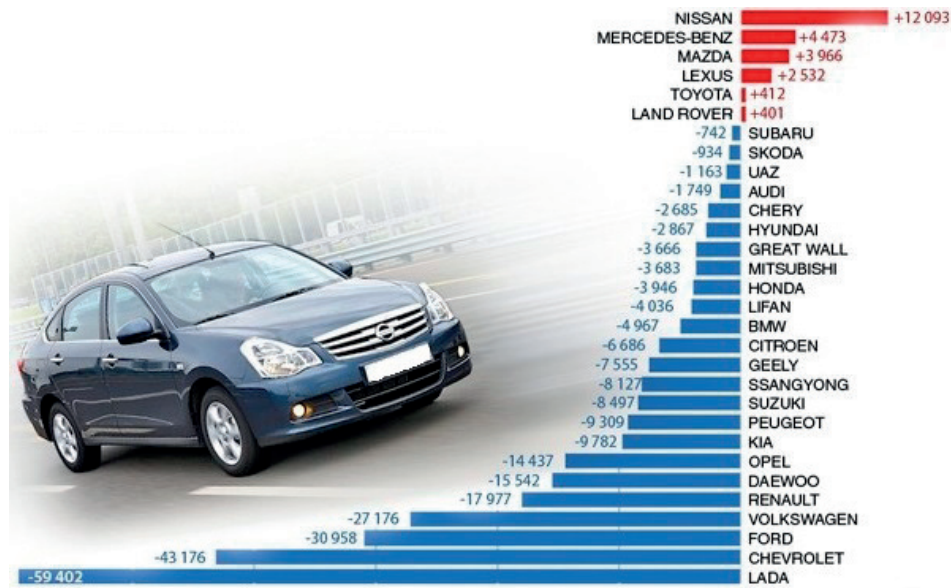


Рис. 1. Динамика продаж легковых автомобилей за отчетный период 2018 года

Таблица 1

Плюсы и минусы применяемых каналов сбыта дилерских центров Nissan в городе Нур-Султане

Плюсы	Минусы
Поддержание конкурентоспособности	Сложность внедрения
Контроль и быстрая связь на каждом уровне	Необходимость в качественном провайдере
Возможность быстрого реагирования на изменения ситуации на рынке	Низкая эффективность общей системы DMS
Простой и понятный интерфейс, малое время обучения персонала	Необходимость содержания информационной службы, программиста
Помощь в настройке и подключении	Несоответствие маркетинговых исследований завода изготовителя, дистрибьютора и дилера
Четкость и ясность работы	Сложность внедрения новшеств и личных идей дилера
Снижение бюрократизма	Повышен статус ошибки
Разделение систем	Необходимость дублирования

связать и автоматизировать бизнес-процессы — продажи автомобилей, запчастей, услуги послепродажного обслуживания, оперативно подготовить централизованную отчетность по всем направлениям продаж. Сегодня российским автодилерам предлагаются как иностранные, так и отечественные DMS-решения. Среди иностранного программного обеспечения для дилеров можно назвать решения на базе Incadea (MS Navision), Auto Master, SAP, MS Axapta, Auto Line (ADP). Российские разработки — это 1С («Альфа-Авто» или специально написанные конфигурации), MT, Turbo Service, Logic Stars Avto и др. [4].

Программное обеспечение, отточенное специально для применения дилером марки Nissan, является готовый пакет ПО «DMS», созданный с учетом этапов взаимодействия с клиентом, и представляет собой комплексное решение для всех специалистов дилерского центра. Ее функционал обеспечивает удобство работы по утвержденным процедурам с возможностью оперировать любой информацией в рамках настроенных под определенные должности интерфейсов. Однако некорректная интеграция данного ПО с программами контрагентов, где преимущественно используется программа широко известной фирмы «1С», было принято решение перехода на единое ПО от компании «1С РАРУС» программу «Альфа-Авто».

Стоит отметить, что рассмотренные выше системы, используемые дилерами Nissan в Нур-Султане, обеспечивают полный контроль и функционирование всех без исключения элементов дилерской сети. Дистрибьютор ООО «Ниссан Мануфэкчуринг КАЗ» постоянно получает обновленные версии программного обеспечения с завода Nissan и оперативно с помощью служб дилерских центров внедряет новые информационные технологии. Однако существует несколько дилерских сетей, не связанных с Nissan, использующих иное программное обеспечение.

#### Список литературы

1. Отчет ассоциации Российские автомобильные дилеры с данными аналитического агентства «КАЗСТАТ» за первый квартал 2018 года : стат. данные [Электронный ресурс]. — URL: [https://www.autostat.ru/statistics\\_cis/](https://www.autostat.ru/statistics_cis/) (дата обращения 14.10.2019).
2. Асанбеков К. А. Особенность разработки проекта СТОА для легковых автомобилей в условиях города Нур-Султан, Республика Казахстан / К. А. Асанбеков, А. Д. Савчук // Инновационные технологии в науке и образовании : сб. ст. XII Междунар. науч.-практ. конф., Пенза, 5 июля 2019 г. — Пенза : Наука и просвещение, 2019. — С. 74–78. — ISBN 978-5-00159-043-9.
3. Иванов В. В. Автомобильный менеджмент : учеб. пособие / В. В. Иванов. — Москва : Инфра-М, 2007. — 428 с. — ISBN 978-5-369-00663-4 (РИОР).
4. Современные информационные системы управления автобизнесом Russian Automotive Market Research : учеб. пособие. — URL: <http://www.napinfo.ru> (дата обращения 18.10.2019).

В связи с этим выделим плюсы существующих информационных систем дилеров Nissan в городе Нур-Султан и определим их уязвимости (табл. 1).

Рассмотрев основные достоинства и недостатки, проанализировав их согласно общепринятым нормам и правилам, предлагается ряд организационно-технических мероприятий по улучшению состояния дилерской сети Nissan в городе Нур-Султане и изменению функционирования информационных технологий.

На основании всего вышесказанного предлагается следующие организационно-технические мероприятия:

- увеличить плотность общения с компанией, отвечающей за обслуживание DMS (для удержания клиентов на гарантийном и постгарантийном ТО и Р внести корректировки в маркетинговую стратегию и PR. Запросить с завода изготовителя ряд шаблонных инструкций по освоению и удержанию рынка, а также снизить стоимость обслуживания);

- заменить HR, CRM, WMS, DMS системы на одну общую. На такую систему постепенно переходит большинство автозаводов ПО от компании 1С РАРУС «Альфа-Авто».

Данная система объединит в себе все перечисленные ПО и модули для полного и штатного функционирования системы дилерских предприятий. Это решение позволит:

- снизить штат техинформационной службы;
- уменьшить документооборот;
- упростить ведение аналитики и исследований.

Однако стоит и ряд отрицательных моментов, из которых высокая зависимость от правильности работы и квалификации персонала; высокий уровень ответственности (так как при поломке и отказе системы абсолютно все элементы торгово-сервисной сети перестанут функционировать).